

## REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 347 - Enquadramento na Organização/Empresa

Qualificação: 347037 - Técnico/a da Qualidade

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 29 de março de 2013

### Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS\*

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 1 - Gerir por processos</b>		
UFCD 0716 - Gestão por processos		
1.1 - Determina a interligação e sequência das actividades numa organização	Áreas funcionais (UFCD 7825); Organograma (UFCD 7825); Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825); Visão sistémica da empresa (UFCD 7845); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849); Cadeia de valores da organização (UFCD 0716); Identificação das actividades de valor (UFCD 0716); Princípios gerais de higiene alimentar (UFCD 0736).	4
1.2 - Aplica a metodologia de mapeamento dos processos	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Identificação das actividades de valor (UFCD 0716); Mapeamento dos processos (UFCD 0716).	4
1.3 - Aplica as metodologias de gestão por processos	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Identificação das actividades de valor (UFCD 0716); Gestão de processos (UFCD 0716); Envolvimento de todos os colaboradores - trabalho em equipa (UFCD 0717).	5
<b>UC 2 - Implementar sistemas de gestão da qualidade</b>		
UFCD 0717 - Metodologias de implementação de sistemas de gestão da qualidade		
2.1 - Aplica na organização a pirâmide documental do sistema de gestão da qualidade	Áreas funcionais (UFCD 7825); Organograma (UFCD 7825); Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825); Conceitos sobre gestão da qualidade (UFCD 7849); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849); Concepção da estrutura documental (UFCD 0717).	4
2.2 - Planifica as etapas de um projecto de implementação de um sistema de gestão da qualidade tendo em conta o ciclo da melhoria continua (PDCA)	Conceitos sobre gestão da qualidade (UFCD 7849); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849); Gestão de processos (UFCD 0716); Princípios de gestão da qualidade (UFCD 0717); Ciclo PDCA (UFCD 0717); Estabelecimento de objectivos (UFCD 0718); Melhoria continua (UFCD 5167).	5
2.3 - Estrutura documentos base de um sistema de gestão da qualidade	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849); Metodologias de gestão de processos (UFCD 0716); Criação de documentos (UFCD 0717).	4
2.4 - Colabora na definição das responsabilidades por cada função e incentiva o seu cumprimento	Áreas funcionais (UFCD 7825); Organograma (UFCD 7825); Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825); Visão sistémica da empresa (UFCD 7845); Qualidade e aspectos comportamentais (UFCD 0714); Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849); Definição de responsabilidades (UFCD 0717).	3
2.5 - Divulga os procedimentos e presta os esclarecimentos necessários aos colaboradores	Áreas funcionais (UFCD 7825); Organograma (UFCD 7825); Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825); Qualidade e aspectos comportamentais (UFCD 0714); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Gestão dos processos (UFCD 0716); Implementação de novas práticas (UFCD 0717); Melhoria continua (UFCD 5167).	4
2.6 - Garante o cumprimento da aplicação dos procedimentos da qualidade	Áreas funcionais (UFCD 7825); Organograma (UFCD 7825); Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825); Qualidade e aspectos comportamentais (UFCD 0714); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Gestão dos processos (UFCD 0716); Implementação de novas práticas (UFCD 0717); Recolha e tratamento de dados (UFCD 0718); Resultados das medições e sua análise (UFCD 0730); Melhoria continua (UFCD 5167).	4
<b>UC 3 - Monitorizar e medir processos/produtos</b>		
UFCD 0730 - Monitorização e medição dos processos / produto		
3.1 - Constrói os objectivos de medição de desempenho	Visão sistémica da empresa (UFCD 7845); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Realização do produto (UFCD 7849); Objectivos dos processos (UFCD 0716); Objectivos da medição de desempenho (UFCD 0718); Estabelecimento de objectivos (UFCD 0718); Objectivos e Metas ambientais (UFCD 0719); Objectivos de um sistema de gestão da segurança (UFCD 0720); Avaliação do desempenho e classificação dos fornecedores (UFCD 0728); Objectivos do sistema de acreditação de laboratórios (UFCD 0734); Gestão da qualidade área alimentar - Objectivos (UFCD 0737); Definição de objectivos de gestão da qualidade - área dos serviços (UFCD 0738); Aspectos e preocupações ambientais (UFCD 0739); Procedimentos de segurança num laboratório de química (UFCD 0742).	3

3.2 - Estabelece os indicadores de medição de desempenho	Visão sistémica da empresa (UFCD 7845); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Realização do produto (UFCD 7849); Indicadores dos processos (UFCD 0716); Indicadores de medição de desempenho (UFCD 0718); Indicadores ambientais (UFCD 0719); Indicadores de um sistema de gestão da segurança (UFCD 0720); Compras e qualificação de fornecedores (UFCD 0728); Indicadores da qualidade num sistema de acreditação de laboratórios (UFCD 0734); Indicadores de segurança alimentar (UFCD 0737); Indicadores de gestão e controlo nos serviços (UFCD 0738).	3
3.3 - Elabora um plano de monitorização e medição dos processos/produto	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Realização do produto (UFCD 7849); Actividades inerentes aos processos sujeitas a controlo (UFCD 0716); Criação de planos de monitorização e medição (UFCD 0730); Critérios da qualidade e estabelecimento de tolerâncias dimensionais (UFCD 0743); Controlo de parâmetros (UFCD 0745); Análise e ensaios (UFCD 0747).	3
3.4 - Mede e monitoriza os processos e os produtos	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Medição, análise e melhoria (UFCD 7849); Metodologias de gestão dos processos (UFCD 0716); Técnicas de melhoria da qualidade (UFCD 5159); Técnicas de resolução de problemas (UFCD 0723); Processos relacionados com fornecedores e compras (UFCD 0728); Resultados e análise dos resultados das medições (UFCD 0730); Medida da qualidade e tratamento dos resultados (UFCD 0730); Monitorização e medição da satisfação dos clientes (UFCD 0731); Monitorização da formação (UFCD 0732).	5
<b>UC 4 - Aplicar ferramentas da qualidade para promoção da melhoria da qualidade</b>		
UFCD 5159 - Ferramentas da qualidade		
4.1 - Aplica as ferramentas clássicas da qualidade	Utilização das ferramentas clássicas da qualidade (UFCD 5159); Integração das ferramentas da qualidade na resolução sistematizada de problemas (UFCD 5159); Conceitos fundamentais de estatística (UFCD 0723); Cartas de controlo (UFCD 0723).	4
4.2 - Aplica as ferramentas estratégicas da qualidade	Técnicas de suporte ao planeamento da qualidade (UFCD 0724); Técnicas preventivas (UFCD 0725).	2
<b>UC 5 - Controlar o equipamento de medição e monitorização</b>		
UFCD 0727 - Metrologia e calibração		
5.1 - Controla a necessidade de calibração de equipamentos	Realização do produto (UFCD 7849); Gestão do equipamento de medição e ensaio (UFCD 0727); Cadastro dos equipamentos (UFCD 0735); Registos das intervenções nos equipamentos (UFCD 0735); Importância da química em todas as suas vertentes (UFCD 0740); Métodos instrumentais de química analítica (UFCD 0741); Aparelhos de medida - utilização e calibração (UFCD 0744); Principais instrumentos e métodos de medição de grandezas eléctricas (UFCD 0746).	4
5.2 - Aplica planos de calibração	Vocabulário metroológico (UFCD 0727); Intervalos de calibração dos equipamentos de medição (UFCD 0727); Leitura e interpretação de plano de calibração (UFCD 0727).	4
5.3 - Analisa um certificado de calibração de um equipamento com vista à sua aceitação/rejeição	Recepção e aprovação de certificados de calibração (UFCD 0727); Erros máximos admissíveis dos equipamentos de medição (UFCD 0727).	4
<b>UC 6 - Realizar auditorias ao sistema de gestão</b>		
UFCD 0729 - Auditorias ao sistema de gestão da qualidade		
6.1 - Prepara as fases de uma auditoria	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Medição, análise e melhoria (UFCD 7849); Norma NP EN ISO 19011 (UFCD 0729); Objectivos das auditorias (UFCD 0729); Fases fundamentais de uma auditoria (UFCD 0729).	3
6.2 - Elabora e monitoriza o programa de auditorias	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Medição, análise e melhoria (UFCD 7849); Monitorização do programa de auditorias (UFCD 0729); Indicadores de desempenho para o programa de auditorias (UFCD 0729).	3
6.3 - Aplica as características comportamentais inerentes ao auditor/auditado	Trabalho em equipa (UFCD 0714); Bases comportamentais de uma auditoria (UFCD 0729).	4
6.4 - Realiza auditorias internas aplicando os princípios e as técnicas de auditoria	Norma NP EN ISO 19011 - Execução de uma auditoria (UFCD 0729); Técnicas de entrevista aplicadas à auditoria (UFCD 0729); Gestão de tempo e gestão de conflitos (UFCD 0729); Auditorias a sistemas integrados de gestão (UFCD 0729).	4
6.5 - Elabora o relatório de auditoria com a correcta identificação das acções de melhoria	Norma NP EN ISO 19011 - Relatório de auditoria (UFCD 0729); Técnicas de comunicação escrita (UFCD 0729); Seguimento e acções correctivas (UFCD 0729); Melhoria do programa de auditorias (UFCD 0729).	4
<b>UC 7 - Desenvolver e aplicar programas de melhoria</b>		
UFCD 5167 - Melhoria da qualidade		
7.1 - Planifica programas de melhoria da qualidade	Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Medição, análise e melhoria (UFCD 7849); Bases para a quantificação dos custos da qualidade (UFCD 0726); Sinergias da implementação de um sistema integrado (UFCD 5153); Definição de programas de melhoria (UFCD 5167).	3
7.2 - Executa programas de melhoria	Gestão das reclamações e das não conformidades (UFCD 5167); Implementação de programas de melhoria (UFCD 5167); Métodos e recolha de tratamento de dados relativos aos custos da qualidade (UFCD 5167).	3
7.3 - Desenvolve acções de sensibilização/informação conducentes à participação activa dos colaboradores na melhoria contínua do SGQ	Motivação para a qualidade, cumprimento dos procedimentos e trabalho em equipa (UFCD 0714); Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Gestão de recursos (UFCD 7849); Medição, análise e melhoria (UFCD 7849); Melhoria contínua - PDCA (UFCD 5167).	4

<p>7.4 - Implementa acções de melhoria decorrentes do tratamento e análise dos dados de forma a melhorar a eficácia do sistema de gestão da qualidade</p>	<p>Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849); Recolha e tratamento de dados (UFCD 0718); Informação resultante do tratamento e análise de dados (UFCD 5159); Técnicas de resolução de problemas (UFCD 0723); Avaliação do desempenho dos fornecedores (UFCD 0728); Resultados das auditorias (UFCD 0729); Análise dos resultados e identificação de oportunidades de melhoria (UFCD 0730); Resultados da medição da satisfação dos clientes (UFCD 0731); Resultados da avaliação da eficácia da formação (UFCD 0732); Melhoria contínua da qualidade (UFCD 5167).</p>	<p>5</p>
---	--	----------

**Notas:**

\* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

\*\* - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um carácter eliminatório para a sua validação.

\*\*\* -